

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Maribaya *Natural Hot Spring Resort* Lembang Kabupaten Bandung Barat, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan wisatawan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) atau harapan dari produk wisata di Maribaya *Natural Hot Spring Resort* berada pada kategori penting. Hal ini dapat dilihat dari harapan wisatawan yang tinggi terhadap produk wisata terutama pada indikator atraksi wisata di Maribaya *Natural Hot Spring Resort*.
2. Berdasarkan tanggapan wisatawan terhadap tingkat kinerja (*performance*) produk wisata di Maribaya *Natural Hot Spring Resort* secara keseluruhan yaitu pada kategori baik yang menunjukkan bahwa tingkat kinerja atau kondisi produk wisata yang ada di Maribaya *Natural Hot Spring Resort* terkait dengan atraksi wisata, fasilitas/amenitas, dan aksesibilitas dirasa sudah baik menurut penilaian wisatawan.
3. Untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Maribaya *Natural Hot Spring Resort* digunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan metode IPA menunjukkan hasil bahwa wisatawan merasa tidak puas dengan produk wisata yang ada di Maribaya *Natural Hot Spring Resort*. Walaupun tingkat kinerja dari produk wisata yang ada di Maribaya *Natural Hot Spring Resort* dirasa sudah baik, namun pada kenyataannya belum mencapai titik kepuasan wisatawan dikarenakan nilai harapan wisatawan terhadap produk wisata yang ada di Maribaya *Natural Hot Spring Resort* lebih besar dibandingkan dengan nilai kinerjanya. Kemudian hasil akhir dari metode IPA ini berupa *Importance-Performance Matrix* dan didapatkan pengelompokan item-item didalam empat kuadran (I,II,III,IV) yang

masing masing menjelaskan aspek-aspek yang berbeda. Dari kuadran ini, pengelola dapat melihat aspek mana saja yang harus diperhatikan dan aspek mana saja yang harus dipertahankan maupun dikembangkan oleh pengelola. Terdapat 4 item yang berada di dalam kuadran I yang menunjukkan aspek yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya. Kemudian terdapat 10 item yang berada di dalam kuadran II yang menunjukkan aspek yang harus dipertahankan kinerjanya. Setelah itu, terdapat 7 item yang masuk kedalam kuadran III yang menunjukkan aspek yang memiliki prioritas rendah untuk dikembangkan dan terdapat 3 item yang masuk kedalam kuadran IV yang menunjukkan aspek yang dianggap berlebihan sehingga dapat mengurangi konsentrasi pemeliharannya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya mengenai analisis kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di analisis kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Maribaya *Natural Hot Spring Resort* Lembang Kabupaten Bandung Barat, peneliti mengajukan beberapa saran untuk pengelola Maribaya *Natural Hot Spring Resort*:

1. Pengelola diharapkan dapat berfokus pada item-item yang berada didalam kuadran I sebab item yang berada di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut penilaian wisatawan namun tingkat kinerjanya dianggap belum memuaskan. Adapun beberapa item yang berada di kuadran ini yaitu ketersediaan toilet, kenyamanan toilet, ketersediaan kamar bilas, dan kemudahan menuju lokasi. Mengingat semakin banyak wisatawan yang ingin datang bekunjung, maka pengelola diharapkan dapat menambah jumlah toilet karena menurut penilaian wisatawan jumlahnya masih dirasa kurang. Kemudian menjaga kebersihan dan merawat toilet agar terus terjaga kebersihannya setiap saat sehingga memberika rasa nyaman ketika menggunakan toilet. Ketersediaan kamar bilas yang ada di setiap kolam rendam pun masih dirasa kurang menurut penilaian wisatawan, maka pengelola

diharapkan dapat menambah jumlah kamar bilas yang ada di beberapa kolam rendam.

2. Pengelola diharapkan dapat mempertahankan kinerja pada item-item yang berada pada kuadran II sebab item yang berada pada kuadran ini dianggap wisatawan sudah memuaskan. Pengelola hanya perlu memastikan seluruh item yang berada di kuadran ini agar tetap dalam kondisi yang baik dengan melakukan perawatan dan pengecekan pada standar yang sudah ada. Adapun item-item yang berada di kuadran ini yaitu keindahan pemandangan alam di Maribaya *Natural Hot Spring Resort*, nyaman kolam air panas, keindahan air terjun (Curug Cikawari dan Curug Cigulung), keindahan relief atau ukiran sejarah Legenda Maribaya, keindahan jembatan, keamanan *children playground*, ketersediaan dan kenyamanan mushola, ketersediaan dan kenyamanan tempat parkir.
3. Pengelola diharapkan dapat membagi fokus pengelolaan terhadap item yang harus diberikan perhatian lebih dan item yang sudah cukup terkelola agar lebih efektif dan efisien dengan cara melakukan pengecekan, perbaikan, dan perawatan secara berkala terhadap seluruh item-item dari produk wisata untuk menjaga kualitasnya agar tetap dalam kondisi yang baik guna menunjang kegiatan wisatawan yang datang.